



## Indicadores de Calidad

- Nº de usuarios que han recibido información general inmediata.
- Nº de certificados y copias auténticas de documentos.
- Nº de usuarios que han requerido asistencia técnica inmediata en la búsqueda de fuentes y localización de documentos en los instrumentos de descripción.
- Nº de consultas atendidas por fax, correo postal o electrónico y teléfono, por parte de los ciudadanos, investigadores e instituciones públicas o privadas.
- Nº de consultas a los instrumentos de descripción en ficheros o bases de datos.
- Nº de consultas de documentos originales o en microfilm.
- Nº de fotocopias realizadas inmediatamente y aplazadas a un mes.
- Nº de consultas inmediatas de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar y de los libros y revistas que no están en acceso directo.
- Nº de visitas guiadas al Archivo.
- Nº de colaboraciones en actos culturales o educativos en materias propias del Archivo.
- Nº de veces utilizada la sala de grupos.
- Nº de documentos prestados para exposiciones culturales.
- Encuesta voluntaria anual a los usuarios sobre el grado de satisfacción obtenido por los servicios recibidos.

## Participación ciudadana a través del Sistema de Quejas y Sugerencias

## Archivo Histórico Provincial de Cáceres

Consejería de Cultura

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

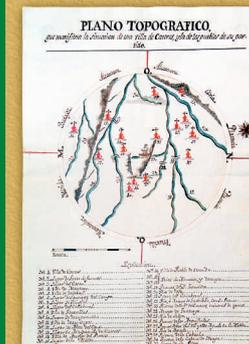
ESTE FOLLETO ES GRATUITO. NO OBSTANTE, SU EDICIÓN CONLLEVA UN COSTE PÚBLICO. DISPONGA RACIONALMENTE DE LOS EJEMPLARES QUE NECESITE.

Dirección General de Patrimonio Cultural

JUNTA DE EXTREMADURA  
Consejería de Cultura

# CARTA DE SERVICIOS

(Resolución 31/07/2006, D.O.E. N.º 99)



JUNTA DE EXTREMADURA

## Datos identificativos de la Unidad responsable

### ■ Denominación:

Archivo Histórico Provincial de Cáceres.

### ■ Órgano y Consejería a los que se adscribe:

Dirección General de Patrimonio Cultural.

Consejería de Cultura.

### ■ Dirección:

Plaza Conde de Canilleros, 1

Tel.: 927 00 54 00

Fax: 927 00 54 21

E-mail: [archivohistoricocc@juntaextremadura.net](mailto:archivohistoricocc@juntaextremadura.net)

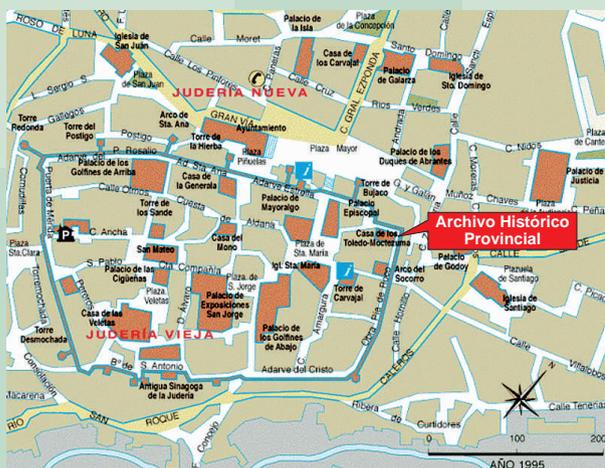
Web: [www.archivosextremadura.com](http://www.archivosextremadura.com)

### ■ Horario:

De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

Horario al público: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

## Plano de Situación en Cáceres



## Principales servicios que se ofrecen a los ciudadanos

### ■ Servicio de acceso e información:

- Información general al ciudadano y al investigador sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro.
- Expedición de certificados y copias auténticas de documentos.
- Asesoramiento permanente en la búsqueda de fuentes documentales y en la localización de documentos.
- Respuestas a las consultas que lleguen vía teléfono, fax, correo postal y correo electrónico sobre información de los fondos documentales del Archivo.

### ■ Servicio de consultas documentales:

- Consulta de instrumentos de descripción en ficheros o bases de datos.
- Consulta de documentación histórica procedente de la Administración estatal y autonómica en el ámbito provincial, y el protocolo notarial centenario de la provincia.

### ■ Servicio de reprografía:

- Servicio de fotocopias de documentos originales, documentos microfilmados y fondos bibliográficos.

### ■ Biblioteca Auxiliar:

- Acceso directo a los fondos de la Biblioteca Auxiliar.

### ■ Actividades culturales y educativas:

- Se organizan visitas guiadas, previa cita, dirigidas a distintos colectivos de la ciudad.
- Colaboramos en actos culturales y educativos en materias propias del Archivo.
- Prestamos documentos para exposiciones culturales.

## Nuestros compromisos de Calidad

- Informaremos al ciudadano sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Centro de forma inmediata.
- Expediremos certificados y copias auténticas de documentos en 48 horas.
- Asesoraremos permanentemente en la búsqueda de fuentes documentales y localización de documentos.
- Daremos respuesta a las consultas presenciales o recibidas por fax, correo postal, correo electrónico y teléfono en 15 días.
- Consulta inmediata de instrumentos de descripción existentes en ficheros manuales o bases de datos.
- Consulta directa de documentos originales y en microfilm en plazo máximo de 15 minutos.
- Realizaremos 25 fotocopias inmediatas por usuario y aplazadas a un mes para cantidades mayores: hasta 500 de originales y 700 de microfilm.
- Consulta inmediata de los fondos de la Biblioteca Auxiliar, y de los fondos y revistas que no estén en acceso directo en el plazo máximo de diez minutos.
- Aceptaremos visitas al Archivo guiadas a grupos que lo soliciten con 15 días de antelación.
- Proporcionaremos una sala de consulta para grupos.
- Colaboraremos en actos culturales y educativos en materias propias del Archivo.
- Gestionaremos los préstamos para exposiciones culturales en el plazo de 15 días contados a partir de la solicitud, que deberá efectuarse con dos meses de antelación a la celebración.